

Specialisti, giocatori, famiglie e gestori dei giochi: si può collaborare ?



Un'esperienza svizzera



Dr med. Tazio Carlevaro

Pistoia – 16° Convegno CONAGGA
13 novembre 2015

Il nostro lavoro nella prevenzione



Casino, sotto diverse denominazioni dal 1998.

- Formazione del personale
- Riammissioni
- Casi difficili

Per la Società intercantonale delle lotterie, dal 2008

- Formazione del personale (venditori)



Popolazione: sotto diverse denominazioni, dal 1997 e poi dal 2008

- Prevenzione
- Counselling
- Terapia



2

Che cosa vedremo assieme

1. Collaborare con i venditori di gioco: problemi e *chances*: con quale spirito si può fare
2. La chiarezza degli obiettivi
3. La formazione del personale
 - Il gioco d'azzardo e i problemi che pone
 - Avvicinare i giocatori e i famigliari



Vi hanno distribuito un riassunto «ampliato»

3

1. Lo spirito della collaborazione



4

Fondamenti per una collaborazione

- Che cosa vuole la politica, ossia la base legale
- Che cosa prevede la cultura della popolazione
- A che cosa mirano i gestori dei giochi

Chiarezza negli intenti
Buona fede nell'operare

5

Giudizi e pregiudizi – nostri ed altrui

- Visto che è necessario essere supportati dalle autorità e dai gestori dei giochi, bisogna fidarsi di loro. Può essere difficile, ma è indispensabile.
- Anche noi abbiamo dei pregiudizi nei loro confronti. *Dobbiamo ricordarci che...*
- Ognuno ha diritto alle proprie idee, ai propri obiettivi e alla propria dignità. Che uno li persegua, non è di per sé né strano né immorale.

6

La nostra «buona fede»

- **La logica dell' «amico» e del «nemico»**
 - I gestori conoscono bene il mondo dei giocatori
 - Non amano essere colpevolizzati per i vizi altrui
 - Temono ripercussioni economiche o professionali
 - Perdono il lavoro
 - Hanno spesso obiettivi di produzione
 - Perdere la clientela, farsi dei nemici
- **Ascoltare, domandare, suggerire : è il metodo migliore per capire. Gli specialisti della vendita del gioco sono loro, non noi.**

7

2. La chiarezza negli obiettivi



8

Chiarezza nel progetto da mettere in campo

- Un progetto sia pure limitato nei contenuti permette comunque un intervento in questi campi:
 - Prevenzione attiva
 - Intervento precoce per la riduzione del danno
- Un progetto deve dunque contenere
 - Misure strutturali e procedure chiare e documentate
- Non è indispensabile che ci siano misure che vadano oltre la base legale.
- **Deve però essere condiviso dallo specialista e dal gestore, ed essere regolarmente verificato**

9

3. La formazione del personale



10

La base è la formazione del personale

Formazione una tantum

Formazione ripresa e sviluppata

- Del personale dirigente che gestisce la vendita del gioco d'azzardo
- Del personale che gestisce la sala giochi



Conoscenza del gioco

- La legislazione
- Il riconoscimento precoce
- Le conseguenze del gioco
- Le possibilità terapeutiche



Come comunicare nel campo

- Con il giocatore
- Con la famiglia
- Con autorità o con terapeuti

11

Che cosa vogliono i due «partner» ?

- I **produttori** e rivenditori di **gioco d'azzardo**
 - ... mirano ad un **certificazione** di formazione del loro personale per ragioni legali o di prestigio
- I **produttori di prevenzione** mirano a **migliorare gli interventi** a favore della prevenzione (e dei giocatori) sul posto di gioco
 - ... la prevenzione richiede un intervento rispetto al giocatore e/o ai suoi familiari.

12

Obiettivi, contenuti e costi

- I contenuti e gli obiettivi della prevenzione devono essere condivisi da chi chiede un intervento, e da chi poi lo erogherà.
- La prevenzione è un saper-fare generale, ha quindi una caratteristica professionale. **Chi fa prevenzione deve essere correttamente onorato.**

13

La nostra posizione

- Va subito detto che non siamo contro il gioco d'azzardo, ma contro l'eccesso di gioco. Perché obbliga la comunità a intervenire per riparare dei danni che non era il caso che nascessero.
- Attenzione: la colpa di tutto questo non sono i gestori. Loro fanno il loro lavoro, ed è una bella cosa che lo facciano coscientemente.
- **Spesso hanno ragione a sottolineare che le cose sembrano semplici, ma non lo sono.**

14

Niente lezioni ex cathedra

- L'educazione degli adulti richiede una tecnica molto diversa rispetto a quella che si utilizza con i giovani. Gli adulti non amano ritrovarsi in una classe nella posizione degli scolaretti. Da molti anni non studiano più. Rischiano di annoiarsi, o di sentirsi a disagio. Deve basarsi sull'attivazione e la convivialità.
- Ci si può aiutare con giochi, e con momenti di rilassamento.
- Importanti sono le discussioni comuni che però non esondino.
- Dopo la lezione, è bello trovarsi assieme, per una bicchierata o per una pizzecca. Se ne sentono di tutti i colori. La gente diventa spontanea, e anche gli "arrabbiati" lo sono di meno. Lì si creano relazioni che forse daranno frutti.

15

Come costruire in generale una «lezione» di prevenzione

Atteggiamento e linguaggio

- Gli specialisti della vendita sono loro.
- Sanno rispettare solo se sono rispettati
- Dietro chiunque ci sono delle persone con le loro difficoltà
- Linguaggio semplice

Obiettivi e contenuti

- Devono essere gestiti a fondo e ben chiari.
- Meglio meno che niente
- Senza sanzioni serve a poco
- È un servizio che si fa a tutti: gestori, rivenditori, clienti, società

16

Introduzione generale

Le basi legali del gioco d'azzardo

Le esigenze della direzione della impresa di vendita di gioco d'azzardo

Chi è il responsabile della prevenzione nell'impresa

Chi è il relatore della formazione

17

Gli aspetti fondamentali del gioco d'azzardo problematico

1. **Che cos'è il gioco d'azzardo**
– È un gioco che si basa prevalentemente sul caso
2. Il gioco d'azzardo **patologico** è una malattia
3. **Come si sviluppa**
– Le tre fasi di Custer
4. **Che cosa succede se si perde il controllo**
– I dieci segni del DSM-IV
5. **Chi rischia di sviluppare una dipendenza**
– Chi gioca in modo impulsivo, chi ha vinto (e ci si spera), chi vi trova un conforto (Blaszczynski)

18

Due filmati

Going for broke 25 min.
Azzardo e Nuove Dipendenze AND

- Sviluppo del gioco secondo Custer
- I dieci segnali del DSM-IV

Storie di gioco 17 min.
AND

- La tipologia di Blaszczynski
- I dieci segnali del DSM-IV
- Lo sviluppo secondo Custer

Poi si fa assieme una discussione per mettere in evidenza questi elementi.

Magari facendolo fare ai partecipanti, tramite cartoncini che devono riordinare

Sempre chiedere «a che cosa assomiglia»: alcol, tabacco...

19

I punti su cui riferire e discutere

- Obiettivi e regole previste dalla direzione
- Ascoltare il pubblico e i familiari
 - Te lo dicono gli altri che ci sono problemi
 - Aumenta frequenza e spesa
 - Si lamenta
- A chi far capo nel luogo di vendita
- Il lavoro di gruppo
 - Disistima per chi ha problemi (moralismo)
 - Paura di perdere il cliente (pensiero particolaristico)
 - Difficoltà ad affrontare un tema con un cliente che conosce poco – o troppo bene

20

L'impiegato alcune cose le vede o le sente

- **Il rivenditore può vedere**
 - Un cliente che pensa di poter vivere con il gioco d'azzardo (errati calcoli di probabilità)
 - Il cliente pensa di poter recuperare quanto ha perso
 - Il cliente si lamenta della sua situazione finanziaria, familiare, lavorativa, ecc.
 - Il cliente ha cambiato ritmo di gioco (aumenta)
- **Il rivenditore può saperlo**
 - Da familiari o conoscenti

21

Se il cliente o un familiare ti interpellano...

QUALCOSA POSSIAMO FARE

- Un cartello, un volantino con indicazione di un telefono cittadino, o di un centro cittadino
- Una frase "evocativa"
- Eventualmente il rivenditore può chiedere al telefono cittadino...
- È utile avere un cartello nella rivenditoria, con un numero telefonico cittadino che però poi anche risponda davvero. E che possa offrire una consulenza a chi telefona. Magari –ed è meglio– anche i rivenditori si possano riferire a quel numero se hanno dubbi.
- Sarebbe utile anche avere un opuscolo da offrire.

E QUALCOSA POSSIAMO FARE ANCHE SE UNO NON TI INTERPELLA

- Ma è difficile. Molti rivenditori temono. È naturale, non vanno criticati.

Swisslos 2013

22

Perché è difficile affrontare un colloquio con il cliente ?

In %	Queste sono le ragioni
72 %	Lo sento come una infrazione della sfera privata del cliente
40 %	Il cliente si mette in collera, diventa aggressivo
30 %	Perdo il cliente, e quindi una fonte di guadagno
30 %	Non serve a nulla, con un giocatore non c'è niente da fare
24 %	Mi sento insicuro perché non saprei bene che cosa dire
15 %	Mi manca il coraggio, non me la sento
9 %	Alla fine, non so poi se è davvero un giocatore con problemi
6 %	Potrei perdere il mio posto di lavoro
6 %	Potrebbe crearmi difficoltà (noie)
0,8 %	Altro

Swisslos

23

Come rivolgere la parola ad un cliente che fa un'osservazione sul gioco ?

In %	Come aprire il discorso
54 %	«Vincere è solo una questione di fortuna».
42 %	Invitarlo a incassare quanto ha vinto, senza puntare altro denaro
34 %	Spiegargli le vere probabilità di vincita che Swisslos offre
30 %	Renderlo attento al denaro che ha già perso
27 %	Proporgli l'opuscolo di Swisslos «Gioco responsabile»
25 %	Chiedergli informazioni più personali dopo una vincita
20 %	Rifiutare un eventuale credito
13 %	«Il gioco d'azzardo non sostituisce il lavoro»
10 %	Proporgli altri giochi di lotteria
9 %	«Adesso basta, hai giocato abbastanza»
7 %	Parlerei piuttosto con conoscenti del giocatore. Per una consultazione».
6 %	Gli porrei domande anche su questioni private (lavoro, famiglia, ecc.)
5 %	Non venderei ulteriori giochi: «Per oggi può bastare».
0,5 %	Altro

24

Oltre al colloquio, potrei ancora fare...

In %	Suggerimenti ulteriori
85 %	Proporgli l'opuscolo illustrativo sul gioco d'azzardo
62 %	Proporre il numero di telefono del servizio di prevenzione di Swisslos
36 %	Chiamare il servizio di prevenzione di Swisslos, e chiedere consiglio
25 %	Discutere sul modo di procedere con il mio superiore
13 %	Vorrei poter avere nella mia rivenditoria un affisso con le indicazioni
10 %	Indicare il numero telefonico di un servizio di prevenzione cantonale
3 %	Altro

- Il 72 % dice che farebbe qualcosa
- Il 12 % dice che non farebbe nulla, perché ognuno è responsabile per sé stesso
- Il 4 % non sa

Swisslos

25

Ci sono persone che temono un approccio attivo ...

- Se un cliente non è onesto con sé stesso e non riconosce la sua malattia, è ben difficile aiutarlo
- lo posso solo informare
- Di solito la gente non vuole ascoltare
- Chi vuole giocare continuerà a giocare
- Raccomanderei di cambiare *hobby*
- Io stesso dovrei chiedere una consulenza
- Ognuno è responsabile della propria vita
- Bisogna impedirgli di giocare

26

**Grazie per
l'attenzione**



IRGA
istituto di ricerca
sul gioco d'azzardo

27